

新たな目黒区民センター等整備・運営事業 ～めぐろかがやきプロジェクト～

モニタリング及び改善要求措置要領

令和 6 年 7 月

(令和 6 年 9 月 20 日一部修正)

目黒区

目 次

1.	基本的な考え方.....	1
2.	施設整備業務に係るモニタリング.....	2
3.	維持管理・運營業務に係るモニタリング.....	3
4.	事業期間終了時に係るモニタリング.....	6
別紙 1	要求水準未達の基準および減額ポイントの扱い.....	7
別紙 2	モニタリングと要求水準未達の場合の措置に関するフロー.....	8
別紙 3	減額ポイントのサービス対価への反映.....	9

1. 基本的な考え方

(1) モニタリングの考え方

モニタリングは、本事業を実施する事業者の経営管理の状況、事業者による各業務の実施状況及び業績を確認し、要求水準書に定めた事項を達成していることや達成しないおそれがないことについて、管理を行うものである。

モニタリングにあたり、事業者は、セルフモニタリングを行う。セルフモニタリングの結果、要求水準を達成していない、又は達成しないおそれがある場合（以下、「要求水準未達等の状況」という。）は、事業者は、区にその状況を報告するとともに、事業者自らが本事業の各業務を実施する者に対して改善要求を行い、要求水準を満たすようにする。

区は、事業者が実施するセルフモニタリングの結果を元にモニタリングを行う。ただし、区は、実地調査や現場スタッフに対するヒアリング、独自の利用者アンケート等の補足的なモニタリングを必要に応じて実施するほか、事業期間中に行う事業者への質問・聞き取りや工事への立ち合い、施設の巡回等の結果をモニタリングに反映する。

区は、モニタリングの結果、事業者が実施する各業務のサービス水準が要求水準未達等の状況であることが判明した場合、区は要求水準を満たすよう 事業者に改善を求める。状況の改善が不可能な場合、あるいは 事業者が改善勧告に従わない場合は、減額ポイントを計上し、サービス対価の減額を行う他、区が求める是正が確認されない場合には、区は事業契約を解除することができる。

上記に加え、区は、事業者に対し、事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがある事態が発生したときには、第三者である専門家による調査の実施とその調査報告書の提出を求めることができる。

(2) モニタリングの実施計画等の作成

事業者は、本事業を適正かつ確実に遂行し、また、そのために自らの業績を適切に管理するため、事業契約の締結後、「付属資料 7－1 要求水準書（総則、共通条件、統括管理業務編）」Ⅲ. 2.（3）6）①の記載を踏まえ、モニタリングの実施計画を作成し、事業契約締結後 30 日以内に提出すること。

区は、提出のあった実施計画をもとに事業者と協議し、実施計画を策定する。

なお、モニタリング実施計画には、モニタリングの方法、時期、内容、実施体制、手順、評価基準等を記載するとともに、事業者がセルフモニタリングで使用するための要求水準確認計画書を含めるものとする。

また、モニタリングでは、要求水準書に規定する内容の他、事業者が提案書類にて提案した内容も、その対象とする。要求水準確認計画書は、要求水準及び提案事項の双方の状況が確認できるよう作成すること。

(3) モニタリングの実施時期

モニタリングは事業期間を通じて実施するものとし、以下の各業務をその対象とする。

- ① 施設整備業務（引渡し前までの統括管理業務含む）
- ② 維持管理・運營業務等（引渡し後の統括管理業務及び開館準備業務含む）
- ③ 事業期間終了時

なお、本事業の付帯事業である民間収益事業は、本事業との一体的な実施を目指し行われるものであることから、民間収益事業に関しても、募集要項等に示す各種条件が遵守されているか、事業者の提案事項が確実に履行されているか等を、本事業のモニタリングとあわせて確認する。

また、事業者が自主提案事業を実施する場合には、当該自主提案事業についても同様の確認を行う。

(4) モニタリング等の費用負担

モニタリング等の実施に際し、区に発生した費用は区が負担し、事業者が自ら実施するモニタリング及び報告書類作成等に係る費用は、事業者が負担することとする。

2. 施設整備業務に係るモニタリング

(1) モニタリングの方法

事業者は、各業務の履行について要求水準確認計画書によるセルフモニタリングを行うとともに、施設整備業務の履行に伴って作成する各提出書類及び実際の設計・施工状況を基に、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行い、要求水準確認報告書として取りまとめ、区に報告を行う。

区は、事業者の報告に基づきモニタリングを行い、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

① 事業者によるセルフモニタリング

種類	方法
セルフモニタリング	- 事業者は、要求水準書に規定する内容等について、区によるモニタリングとの連携に十分配慮してセルフモニタリングの方法等を提案する。 - セルフモニタリングの方法等は、事業者の提案に基づき、区と協議の上で設定する。 - セルフモニタリングの実施について提案するにあたり、事業者は、区が以下の観点でのモニタリングを行うことを踏まえること。 ● 施設整備に係る各業務のプロセスが適切であるか ● 要求水準が的確に設計仕様や各種設計図書、施工に反映されているか ● その他、事業者が区へ提出する書類等の内容が適切であるか

② 区によるモニタリング

種類	方法
定期モニタリング (定期的な報告、設計開始時、基本設計・実施設計完了時、建設工事の着手時、建設工事の竣工時)	- 事業者は、施設整備業務の期間中、施設整備業務の実施状況について、定期的に区に報告する。 - 事業者は、要求水準書に定める各種提出書類をそれぞれの提出時期（設計開始時、基本設計・実施設計完了時、建設工事の着手時、建設工事の竣工時）までに区に提出し、区の確認を受ける。 - 区は、事業者が作成する要求水準確認報告書により達成状況の確認を行い、確認結果を事業者に通知する。
随時モニタリング (区による説明要求及び建設現場立会い)	- 区は、区が必要と認める時は、設計・施工状況について、随時、説明や書類の提出を求め確認を行う。 - 要求水準を満たさないことを完成確認時点で発見することが困難である事項、又は発見できたとしてもその修補を行うことが経済的・時間的・技術的に極めて困難である事項、施工品質の確保のために特に重要な事項等について、施工の各段階で区が必要と認めた場合には、区は、品質等について設計図書若しくは要求水準確認計画書に従っているかどうか及び要求水準等を満たしているかの確認を行う。 - 区は、工事の施工部分が設計図書や要求水準等に適合しないと認められる相当の理由がある場合の他、故意若しくは過失による不備等の疑義があると判断した場合、必要に応じて、事業者はその理由を説明したうえで、施工部分を最小限度破壊し、品質・性能の確認を行う。その確認及び復旧に係る費用は、事業者の負担とする。 - その他、区が必要と認める時は、区は、施工状況について実地における確認を行うことができる。

(2) 要求水準を満たしていない場合の措置

区は、モニタリングの結果、要求水準未達等の状況であると判断した場合には、以下の措置を行う。

1) 改善要求等

ア 改善要求

区は、施設整備業務が要求水準未達等の状況であると確認された場合には、事業者に対し適切な是正措置を行うよう、改善要求を行う。

イ 改善勧告及び改善計画書の提出

区は、改善要求の結果、速やかに改善・復旧がなされない場合には、改善勧告を行い、事業者に対し改善計画書の提出を求める。

事業者は定められた期間内に改善策、改善期限等を記載した改善計画書を区へ提出し、承諾を得る。

区は、事業者が提出した改善計画書の内容が、要求水準未達等の状況を改善・復旧することが可能なものであることが認められない場合には、改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

ウ 改善措置の確認

事業者は、区の承諾を得た改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、区に報告する。

区は、改善期限を過ぎた後も、改善・復旧を確認することができない場合には、再度、改善要求を行うことができる。

エ 契約解除

区は、2度の改善勧告を行った後も、改善・復旧が確認できない場合に、事業契約を解除することができる。

3. 維持管理・運營業務等に係るモニタリング

(1) モニタリングの方法

区と事業者は、それぞれ以下のセルフモニタリング、モニタリングを実施する。

① 事業者によるセルフモニタリング

種類	方法
セルフモニタリング	- 事業者は、要求水準書に規定する内容等について、区によるモニタリングとの連携に十分配慮してセルフモニタリングの方法等を提案する。 - セルフモニタリングの方法等は、提案内容に基づき、区と協議の上で設定する。 - 事業者は、要求水準の各項目に対応して、サービスが要求水準に合致しているかを確認する基準を作成する。すべての基準は、合致しているか否かで判断できるよう設定する。 - 事業者は、基準ごとにセルフモニタリングを行う頻度及び方法を設定する。原則、モニタリングは四半期ごとに実施する。 - 上記に加え、事業者は、区と協議の上、新たな区民センター等で提供するサービスの評価について年に1回以上アンケートを実施し、その結果を評価する。

② 区によるモニタリング

種類	方法
定期モニタリング	区は、事業者が提出する事業月報及び事業四半期報告書、事業年次報告書に基づき、定期モニタリングを行う。

事業者は、区の承諾を得た改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、区に報告する。

区は、改善期限を過ぎた後も、改善・復旧を確認することができない場合には、再度、改善勧告を行うことができる。

エ 実施体制の変更

区は、2度の改善勧告を行った場合でもなお、事業者が、改善期間内に業務の改善・復旧を果たすことができなかった場合には、事業者との協議の上、改善勧告を行った日から起算して6ヶ月以内に、実施体制の変更の要求を含む改善勧告を行うことができる。

オ 契約解除

実施体制の変更後においても、改善・復旧が認められない場合で、区が契約継続を希望しない場合には、区は事業契約を解除することができる。

また、事業者が上記エにおいて実施体制の変更に応じない場合であって、かつ、業務の改善・復旧が確認されない場合においても、区は直ちに事業契約を解除することができる。

3) 減額ポイントの付与及びサービス対価の減額

ア 基本的な考え方

区は、改善要求の結果、速やかに改善・復旧がなされない場合や、要求水準未達等の状況が「重大な事象」であった場合には、改善勧告を行うと同時に減額ポイントを付与する。付与された減額ポイントを合算し、12ヶ月分の減額ポイントが一定値に達した場合には、サービス対価の減額を行う。

イ 減額ポイントの付与方法

減額ポイントの付与は、統括管理業務、開館準備業務、維持管理業務及び運営業務を対象に行うものとし、統括管理業務及び開館準備業務は業務項目（大分類）ごと、維持管理業務及び運営業務は業務項目（小分類）ごとを、その単位とする。ただし、1つの事象が複数の単位に関係する場合には、該当する単位すべてに減額ポイントを付与する。

なお、減額ポイントの詳細については、別紙1「要求水準未達の基準および減額ポイントの扱い」及び別紙2「モニタリングと要求水準未達の場合の措置に関するフロー」を参照すること。

エ 減額ポイントを計上しない場合

事業者の責めによらない、やむをえない事象が原因であったと客観的に認めうる場合で、かつ客観的にみて迅速に的確な対応を施したにもかかわらず、減額の対象となる事態が生じた場合は、減額ポイントを計上しない。

オ 減額ポイントのサービス対価への反映

区は、毎事業年度、減額ポイントのサービス対価への反映を行う。各事業年度のモニタリングが終了し、12ヶ月分の減額ポイントを合算したうえで、別紙1の表に従って、当該12ヶ月分のサービス対価の総額に対し、該当する減額割合を乗じて減額を算定する。

減額ポイントの合算及びサービス対価の減額は、減額ポイントを付与する単位と同様、統括管理業務及び開館準備業務は業務項目（大分類）ごと、維持管理業務及び運営業務は業務項目（小分類）ごとを、その単位とする（統括管理業務の減額ポイントは、「事業者の運営費」に反映する）。

なお、区は、当該12ヶ月間に累積した減額ポイントを、後の期間に持ち越さないことを基本とするが、同一の減額対象となる事態が継続的に発生している場合には、減額措置の必要が無くなるまでの間、当該事項に対応した減額ポイントを累計し、サービス対価より減額を行う。

~~ただし、開館準備業務については、当該業務に係るサービス対価の支払いまで減額ポイントは累積する。~~

4) インセンティブの付与

区は、事業者の提案により事業に対し定量的、定性的な改善効果が認められた場合に、事業者の貢献度を評価に反映させるものとする。なお、当該インセンティブは、事業者が要求水準を満たしていない場合に受ける減額ポイントの累計を減じるものであり、事業者のサービス対価を増額するものではない。

4. 事業期間終了時に係るモニタリング

(1) モニタリングの考え方

事業者は、事業期間終了時において、新たな区民センター等の全てが初期の性能及び機能を発揮でき、損傷及び汚れ等がない状態（ただし、性能及び機能を満足する限りにおいて、経年による劣化は許容される）で区に引き継ぐことができるよう、自ら検査を実施し、区に報告する。

区は、当該報告をもとに、事業者の立会いのもと、新たな区民センター等の性能が本要求水準書に定められた水準を満たしているかどうかを確認（終了前検査）する。

(2) モニタリングの方法

区及び事業者は、事業契約書の規定に基づき、事業期間終了の3年前に、事業期間終了に向けたモニタリングに係る協議を開始する。

区及び事業者は、当該協議により定められた事項について、事業期間終了の1年前までに、事業者による検査・報告及び区による終了前検査を行う。

事業者は、当該検査結果を踏まえ、事業期間終了後も本事業施設を区が継続して使用できるよう、事業期間終了後に行うべき長期修繕計画を策定し、区に提出する。

(3) 要求水準を満たしていない場合の措置

区は、終了前検査の結果、本事業施設及び本事業施設内の設備の状態が要求水準を満たしていないことが判明した場合、事業者にこれを通知し、事業者と協議を行う。

事業者は、要求水準書を満たすよう、事業終了時までに、協議の結果を反映した修繕計画書を作成し、当該計画書に基づき修繕を行い、区の確認・検査を受ける。

なお、事業者がかかる修繕を行わなかった場合及び事業者の実施した修繕によっても要求水準が満たされなかった場合には、区は、サービス対価の支払を留保するとともに、事業者に対し、要求水準を満たすために必要な費用を請求することができる。

(4) 終了前検査及び事業終了時における提出書類

事業者は、以下の提出書類を、それぞれの提出時期までに区に提出し、確認を受ける。

区は、施設の現況が以下の資料のとおりであるか等、実地における確認を行う。事業者は、区の実地における確認に必要な協力を行う。

	提出書類	提出時期
i	現況図	事業終了時の1年前、事業終了時
ii	施設の保全に係る資料	事業終了時の1年前、事業終了時
iii	補修・修繕等、保守及び運営の実施状況に係る資料	事業終了時の1年前、事業終了時
iv	施設劣化点検報告書	事業終了時の1年前、事業終了時
v	事業終了時までの修繕計画書	事業終了時の1年前
vi	事業終了後の長期修繕計画書	事業終了時の1年前
vii	事業者による管理備品の台帳	事業終了時の1年前
viii	その他、区が必要と認める書類	随時

別紙 1 要求水準未達の基準および減額ポイントの扱い（維持管理・運営業務）

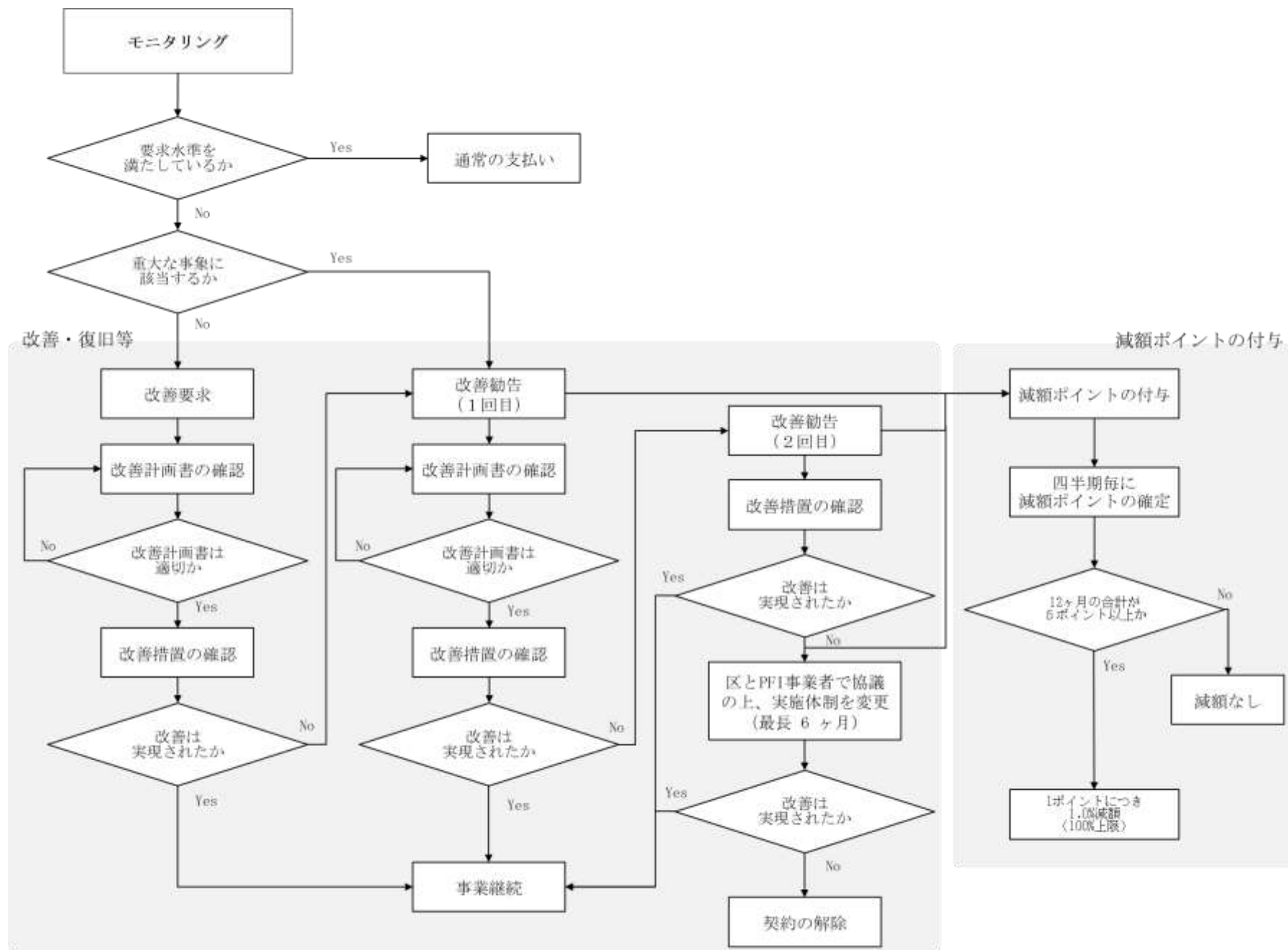
＜要求水準未達等の状況に係る未達レベルの基準と、付与される減額ポイント＞

対象となる業務区分	要求水準未達等の状況に係る未達レベル	
	ア 重大な事象	イ 重大な事象以外の事象
統括管理業務	- 施設の全部又は事業の全部が利用できない - 故意に区との連絡を行わない - 区の指示に従わない - 不衛生状態の放置 - 個人情報の漏洩 「重大な事象以外の事象」の発生が継続、慢性化、繰り返し発生される状況 等	- 業務の怠慢 - 利用者等への対応の不備 - 業務報告の不備 - 関係者への連絡の不備（利用者への不通知等）等
開館準備業務	- 業務の不履行等に起因して利用者等に重大な影響を及ぼす事態の発生 - 業務の故意の放棄（水準未達の状態の長時間に渡る放置を含む。） 「重大な事象以外の事象」の発生が継続、慢性化、繰り返し発生される状況 等	業務の怠慢
運営業務	- 業務の不履行等に起因して利用者等に重大な影響を及ぼす事態の発生 - 業務の故意の放棄（水準未達の状態の長時間に渡る放置を含む。） - 運営業務の不備・不履行に起因する犯罪の発生 「重大な事象以外の事象」の発生が継続、慢性化、繰り返し発生される状況 等	- 業務の怠慢 - 利用者等への対応の不備 - 施設の一部又は事業の一部が利用できない 等
維持管理業務	- 業務の不履行等に起因して利用者等に重大な影響を及ぼす事態の発生 - 業務の故意の放棄（水準未達の状態の長時間に渡る放置を含む。） - 非常時又は災害時の建築設備の非稼動 - 警備業務の不備に起因して侵入者が起こした重大な人身事故 - 犯罪の発生 「重大な事象以外の事象」の発生が継続、慢性化、繰り返し発生される状況 等	- 業務の怠慢 - 施設の一部又は事業の一部が利用できない 等
上記業務区分に対して、付与される減額ポイント	人命に関する事象 深刻な個人情報の漏洩に関する事象 ・ 各区分につき 100 ポイント	すべての事象 ・ 各区分につき 1 ポイント （同一区分であっても、異なる事象については、別として扱う）
	その他の事象 ・ 各区分につき 20 ポイント	

＜減額ポイントのサービス対価への反映＞

12 ヶ月の減額ポイントの合計	サービス対価の減額割合
5 ポイント以上の減額ポイントとなった業務項目（小分類）	・ 当該業務項目（小分類）のサービス対価について、1 ポイントにつき 1.0%減額（100%上限）
5 ポイント未満	・ 減額なし

別紙2 モニタリングと要求水準未達の場合の措置に関するフロー（維持管理・運營業務等に係るモニタリング）



別紙3 減額ポイントのサービス対価への反映（維持管理・運營業務等）

